PRINT

Professions, institu

LE RAPPORT AU TRAVAIL ET À L'EMPLOI DES TÉLÉCONSEILLERS EN FRANCE ET AU SÉNÉGAL

Présenté par Mr Benoit TINE Discipline : Sociologie Laboratoire PRINTEMPS

A la lumière de la sociologie du travail et des organisations, cette étude veut comparer les usages sociaux de l'activité et les parcours des téléconseillers dans deux centres d' appels prestataires en France et au Sénégal. Ainsi, à partir d'une enquête ethnographique menée dans deux centres d'appels en France et au Sénégal, cette thèse portant sur les usages sociaux du travail et de l'emploi mobilise trois méthodes de recueil de données.

J'ai tout d'abord profité de ma présence comme téléconseiller dans deux centres d' appels, situés l'un à Dakar (SN1) et l'autre à Ile de France (FR1), pour mener des observations participantes : 8 mois à SN1 et 2 ans à FR1. La thèse est donc fondée sur une enquête empirique de près de 2 ans et ½. C'est parce que le centre d'appels est un secteur émergent, qui ne veut pas révéler certaines de ses pratiques ; l'observation in

situ était la meilleure des solutions.
Ce premier matériau a été complété par des entretiens menés en France et au Sénégal : 37 entretiens au Sénégal et 39 en France. Enfin, j'ai effectué une enquête par questionnaire à titre indicatif: 95 téléconseillers de SN1 et 83 téléconseillers de FR1 y ont répondu.

Jury : Bercot Régine : PU ; Boussard Valérie : MC, HDR ; Guèye Doudou :
MC ; Milburn Philip : PU ; Mispelblom-Beyer Frédérik : PU.